

УДК 006.015.5

Гусєва Ю.Ю., Чумаченко І.В.

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ВНЗ З УРАХУВАННЯМ ТРАНСФОРМАЦІЇ СТЕЙКХОЛДЕРІВ ОСВІТНІХ ПРОЕКТІВ

Завдання забезпечення і вдосконалення якості послуг вищих навчальних закладів є актуальним у всьому світі. Це змушує ВНЗ впроваджувати відповідні стандарти якості. На сьогодні існує лише один міжнародний стандарт системи якості у сфері освіти (розроблений на базі ISO серії 9000) – ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 900:2000 in education». На національному рівні здебільшого використовують переклади цього стандарту. Окрім цього, у деяких країнах розроблено і впроваджено національні стандарти системи менеджменту якості в освіті (табл. 1).

Таблиця 1 – Підходи до визначення зацікавлених сторін у стандартах, що регламентують якість освіти

Стандарт	Підхід до визначення зацікавлених сторін
ISO/IWA 2	Термін «зацікавлені сторони» згадується, але не розшифровується. Клієнтом є студент.
HB 90.7-2000 (Австралія)	Серед зацікавлених сторін відокремлюються: студенти, батьки або роботодавці, організації-замовники наукових досліджень, консультаційних угод або тренінгових контрактів, промисловість, внутрішні клієнти, уряд, громадськість.
ASQ Z1.11-2002 (США)	Терміни та визначення стандарту включають: зацікавлені сторони, цільові групи населення, спеціальні інструкції для потенційних клієнтів [1].
Esquema 1 IRAM 30000 – «Guia para la interpretacion de la norma ISO 9001:2000 en la educacion» (Аргентина)	Передбачає врахування вимог клієнтів та інших зацікавлених сторін, серед яких називаються: студенти, батьки або опікуни, організації-клієнти, роботодавці, державні органи, інші освітні організації, суспільство в цілому.
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (Європа)	Спеціального визначення терміну немає. Серед зацікавлених осіб згадуються студенти, ВНЗ, міністерства, представники ринку праці.

Європейська асоціація гарантії якості у вищій освіті має власний стандарт для використання у освітньому процесі – «Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area». Цей стандарт є одним з елементів розвитку Болонської угоди [2].

Одним з важливих критеріїв забезпечення якості проекту є задоволення вимог його стейкхолдерів. Це особливо актуально для освітніх проектів, які характеризуються великою кількістю зацікавлених сторін [3]. Слід відзначити також те, що ключові стейкхолдери таких проектів є, одночасно, входами і виходами освітнього процесу, тобто існує траєкторія трансформації стейкхолдерів, яка продовжується і за межами освітнього проекту, стосуючись майже усіх перелічених в [3] груп зацікавлених сторін. Отже, врахування інтересів і вимог зацікавлених сторін є необхідним етапом формування системи менеджменту якості ВНЗ. Підходи до визначення зацікавлених сторін у вказаних вище стандартах відрізняються за ступенем глибини класифікації. Найбільш повно поняття стейкхолдерів описано в стандартах Австралії та Аргентини. Для України провідним є національний стандарт ДСТУ-П ІВА 2:2009, який в практичному використанні рекомендується доповнити модулем, регламентуючим взаємодію зі стейкхолдерами.

Перелік літератури

1. Рідей Н. Міжнародні стандарти як інструмент управління якістю освіти в Україні та США / Н. Рідей, С. Паламарчук, Д. Шофолов // Порівняльно-педагогічні студії. – 2012. – № 3(13). [Електронний ресурс]. Режим доступу – <http://pps.udpu.org.ua/article/download/18794/16518>.

2. Менеджмент качества в образовании [Электронный ресурс]. Режим доступа – http://www.kpms.ru/Standart/ISO_Education.htm

3. Гусева Ю.Ю. Мультистейкхолдерная модель управления качеством образовательного проекта / Ю.Ю. Гусева, М.В. Канцевич, И.В. Чумаченко // Вісник Національного технічного університету «ХПІ». Збірник наукових праць. Серія: Стратегічне управління, управління портфелями, програмами та проектами. – Х.: НТУ «ХПІ». – 2015. – № 2 – С. 8-13.